

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**CONTROLO PERCEBIDO E AVALIAÇÃO POSITIVA DO PAPEL
EM SITUAÇÃO DE RISCO DE ASSALTO E O *BURNOUT* DOS
VIGILANTES: O PAPEL MODERADOR DO COMPROMISSO
AFETIVO**

Inês Carlota Freitas

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**CONTROLO PERCEBIDO E AVALIAÇÃO POSITIVA DO PAPEL
EM SITUAÇÃO DE RISCO DE ASSALTO E O *BURNOUT* DOS
VIGILANTES: O PAPEL MODERADOR DO COMPROMISSO
AFETIVO**

Inês Carlota Freitas

Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria José Chambel Soares

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

2020

Agradecimentos

Em primeiro lugar, um agradecimento especial aos meus pais, que sempre me apoiaram e incentivaram ao longo de todo o percurso acadêmico. Sem vocês, não teria sido possível! São para mim motivo de orgulho e exemplo perseverança, levo para a vida todos os valores que me transmitiram.

À minha restante família, que mesmo estando longe, nunca me deixou sentir só.

Ao Pedro, por ser o meu pilar, por todo o companheirismo, paciência e apoio em todas as etapas da minha vida.

Aos colegas, que me acompanham desde o primeiro dia, e que hoje posso considerar amigos.

Aos meus amigos de sempre, pelos momentos de descontração e partilha.

A todos os docentes que fizeram parte deste percurso e que contribuíram para o meu crescimento e, em especial, à Professora Doutora Maria José Chambel, por toda a disponibilidade e palavras de incentivo que foram cruciais para a conclusão da dissertação.

A todos, muito obrigada!

Índice

Resumo	iv
Abstract	iv
Introdução	1
Enquadramento teórico	3
Risco de Assalto Perigoso e <i>Burnout</i> nos Vigilantes	3
Compromisso afetivo enquanto moderador	7
Método	9
Procedimento e Amostra	9
Medidas	10
Análise de dados	11
Resultados	12
Análise Fatorial Confirmatória	12
Médias, Desvio-Padrão e Correlações	13
Teste de Hipóteses	14
Discussão	16
Limitações do Estudo e Investigações Futuras	18
Implicações	19
Referências Bibliográficas	21

Índice de Quadros

Quadro 1 - Análise Fatorial Confirmatória	12
Quadro 2 - Média, Desvio-Padrão (DP) e Correlações (r) entre as Variáveis em Estudo	14
Quadro 3 - Análise do Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo	15

Resumo

O presente estudo tem como objetivo analisar o papel moderador do compromisso afetivo na relação entre as competências em situação de risco de assalto perigoso, nomeadamente a avaliação positiva do papel e controlo percebido, e o *burnout*, na dimensão de exaustão física e exaustão mental, numa amostra de vigilantes portugueses. Os dados obtidos foram recolhidos numa amostra de 264 participantes, colaboradores numa organização do setor da vigilância privada. Os resultados suportam a existência de uma relação negativa entre a avaliação positiva do papel e controlo percebido e o *burnout*, em ambas dimensões. Por outro lado, o estudo não confirma a moderação do compromisso afetivo entre as competências em situação de risco de assalto e o *burnout*. Esta investigação contribui para uma melhor compreensão do bem-estar dos trabalhadores deste setor, ainda pouco estudado. Os resultados são discutidos e são apresentadas implicações práticas, bem como as limitações e sugestões para investigações futuras.

Palavras-chave: risco de assalto; *burnout*; compromisso afetivo; vigilantes

Abstract

This study aims to analyze the moderating role of affective commitment in the relationship between skills in situations of risk of dangerous assault, in particular the positive role appraisal and perceived control, and burnout, in the dimension of physical exhaustion and mental exhaustion, in a sample of portuguese security guards. The data obtained was collected from a sample of 264 participants, employees of a private surveillance organization. The results support the existence of a negative relationship between the positive role appraisal and perceived control and the burnout, in both dimensions. On the other hand, this study does not confirm the moderation of affective commitment between the skills in situation of risk of assault and burnout. This research contributes to a better understanding of the well-being of

workers in this sector, which is so far insufficiently studied. The results are discussed, and practical implications are presented, as well as limitations and suggestions for future research.

Key-Words: risk of assault; burnout; affective commitment; security guards

Introdução

Atualmente o mercado de trabalho é bastante competitivo, por conseguinte, a emergência de riscos psicossociais é cada vez mais recorrente (Ordem dos Psicólogos Portugueses, OPP, 2014). Os riscos psicossociais caracterizam-se pela interação do indivíduo com o seu ambiente de trabalho e podem ter implicações significativas na qualidade de vida dos trabalhadores e no bom funcionamento das organizações (OPP, 2014). Quick, Horn e Quick (1986) referem que a exposição contínua a fatores de risco psicossocial pode impulsionar o aparecimento de *stress* em contexto de trabalho, com consequências a nível comportamental, psicológico e fisiológico. A nível comportamental salienta-se as mudanças de humor, sensação de cansaço, o aumento da agressividade e da irritabilidade, aumento do risco de acidentes de trabalho, assim como o aumento do consumo de substâncias aditivas, como o álcool, tabaco e drogas. A nível psicológico destaca-se o aumento da sintomatologia ansiosa, depressão, desregulação do sono e disfunção sexual. Fisiologicamente, pode ainda acarretar problemas relacionados com o aparecimento de doenças autoimunes e cardiovasculares, assim como o agravamento do seu impacto (Quick, Horn, & Quick, 1986; Stansfeld & Candy, 2006; Chandola, 2010; OPP, 2014).

Embora os riscos psicossociais estejam presentes em qualquer profissão, existem características específicas de cada contexto de trabalho que podem afetar o bem-estar dos trabalhadores (Demourouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Nomeadamente, um ambiente de trabalho perigoso e suscetível a violência, assim como a tensão que surge associada a condições de trabalho exigentes, onde os trabalhadores têm pouco controlo sobre o ambiente, pode aumentar o *stress* dos trabalhadores de forma significativa (Armstrong & Griffin, 2004; Stansfeld & Candy, 2006; Mutsvunguma & Gwandure, 2011; Andersen, Papazoglou, Nyman, Koskelainen, & Gustafsberg, 2015; Baltarejo,

2017). De facto, Gomes e Afonso (2016) verificaram, numa amostra de profissionais da Guarda Nacional Republicana, que a exposição ao perigo e a falta de recursos, são fatores que potenciam maior *stress* a estes profissionais. Mais concretamente, no setor da vigilância, Vanheule, Declercq, Meganck e Desmet (2008) salientam que a ocorrência de incidentes críticos no trabalho é bastante comum neste tipo de população e assumem que estes acontecimentos contribuem de forma considerável para o aumento do *burnout*. Corroborando esta ideia, uma investigação de Porter, Bearn e Percy (2015) reporta que 96% dos vigilantes dizem ter sido alvo de, pelo menos, uma situação de agressão física e salienta a prevalência de sintomas de *stress* pós-traumático neste setor. No que diz respeito aos vigilantes de transporte de valores, alguns estudos concluíram que estes profissionais percebem o seu ambiente de trabalho como perigoso, apresentando repercussões negativas para a saúde física e mental (Poisat, Mey, & Theron, 2014; Ramos, Serranheira, & Sousa-Uva, 2018).

No entanto, as características dos indivíduos e do próprio contexto organizacional onde se inserem podem atenuar os efeitos nefastos dos fatores de risco psicossocial, no *stress* e bem-estar dos trabalhadores. Como refere a Teoria da Conservação dos Recursos (COR; Hobfoll, 1989), a detenção de recursos pode facilitar a forma como os trabalhadores enfrentam situações de tensão (pe. situação de assalto) que envolvem a ameaça ou perda de recursos (pe. integridade física). Particularmente, no contexto de trabalho dos vigilantes podemos considerar que a avaliação positiva do papel e o controlo percebido são recursos individuais assentes na perceção da capacidade física e mental dos profissionais lidarem com situações de elevada tensão (Colwell, Lyons, Bruce, Garner, & Miller, 2011). Por outro lado, ao nível organizacional, o compromisso afetivo, que se caracteriza pela vinculação emocional do indivíduo com a organização, poderá ser uma

importante ferramenta para suportar as exigências do ambiente de trabalho e prevenir atitudes negativas (Meyer & Allen, 1991).

Assim, tendo em consideração a prevalência dos efeitos causados pela exposição a riscos psicossociais, este estudo tem como primeiro objetivo analisar a forma como os vigilantes avaliam, na possibilidade de serem assaltados, a sua preparação e reação face aos mesmos, através de uma adaptação da medida desenvolvida por Colwell e colaboradores (2011), focando a análise em duas competências: avaliação positiva do papel e controlo percebido. Segundo estes autores, a avaliação positiva do papel é a avaliação que o indivíduo faz sobre a sua possível prestação numa situação específica, tendo como referência acontecimentos anteriores, e o controlo percebido está relacionado com a avaliação que o indivíduo faz da sua capacidade de interagir com o ambiente. Neste caso, refere-se à interação direta entre o indivíduo e o perigo (Leiter & Cox, 1992) e na perceção da sua capacidade de lidar com a situação de risco iminente (Leiter, Zanaletti, & Argentero, 2009). Em segundo lugar, procuramos compreender se o compromisso afetivo tem um papel moderador na relação entre as competências em situação de assalto e o *burnout*, tendo em conta que a ligação emocional com a organização mostra ser um bom preditor de bem-estar no trabalho (Allen & Meyer, 1990).

Enquadramento teórico

Risco de Assalto Perigoso e *Burnout* nos Vigilantes

O *stress* é um conceito bastante explorado na literatura, por isso existem várias abordagens que conceptualizam o *stress* de forma distinta: como estímulo externo; como uma resposta; e derivado de uma interação ou transação com o meio (Cox & Griffiths, 2010). Enquanto estímulo o *stress* é considerado um evento externo, que requer a adaptação do indivíduo face a uma situação desconfortável, ameaçadora ou exigente

(Santos & Castro, 1998). O *stress* enquanto resposta está intimamente relacionado com a resposta do indivíduo a estímulos externos que considera *stressantes* e pode adquirir a componente psicológica ou fisiológica: a primeira está relacionada com o padrão de comportamento, pensamento e emoções do indivíduo; e a segunda com a resposta fisiológica, que pode incluir o aumento do batimento cardíaco, aumento da sudorese, sensação de secura da boca, entre outros (Santos & Castro, 1998). Por fim, a abordagem mais contemporânea identifica o *stress* como um processo de interação contínua com o meio que inclui estímulos e respostas (cognitivas, emocionais e comportamentais), num processo no qual o indivíduo passa a ser um agente ativo que tem o poder de influenciar o impacto do acontecimento *stressante* conforme o significado que lhe dá (Lazarus & Folkman, 1984).

Neste seguimento, o presente estudo baseia-se na Teoria da Conservação de Recursos (COR; Hobfoll, 1989), uma teoria integrativa onde os recursos adquirem uma componente central, na medida em que o autor explica o comportamento humano partindo da premissa de que as pessoas são motivadas a adquirir e conservar recursos que valorizam, a nível biológico, cognitivo e social. Assim, segundo esta teoria o *stress* surge quando os recursos considerados centrais para o indivíduo são ameaçados de perda; quando estes recursos são efetivamente perdidos; ou ainda quando existe um esforço significativo do indivíduo em adquirir recursos que considera centrais e estes não são obtidos. Na revisão de literatura de Hobfoll, Halbesleben, Neveu e Westman (2018) são sintetizados os princípios básicos da teoria: (1) a perda antecipada ou real de recursos tem um impacto maior do que a expectativa de ganho de recursos; (2) as pessoas devem investir na preservação dos recursos, recuperação de perdas e ganho de novos recursos, porque as pessoas que apresentam mais e melhores recursos são menos vulneráveis à sua perda, assim como quem apresenta menos recursos ou recursos pouco significativos está

mais propenso a perdê-los; (3) as circunstâncias em que os recursos foram perdidos aumenta a importância do ganho de novos recursos; e, por fim, um princípio ainda pouco explorado, (4) quando esgotam os recursos, os indivíduos procuram preservar o *self* através de uma estratégia defensiva ou exploratória, que os pode tornar agressivos ou irracionais.

Apoiado nos pressupostos da COR, Shirom (1989; 2003) define *burnout* como um estado de exaustão física, mental e emocional em consequência da exposição crônica ao *stress* no local de trabalho, associado à ameaça ou perda total dos recursos. Toker, Shirom, Shapira, Berliner e Melamed, (2005) referem que a exaustão física está intimamente relacionada com o cansaço, a fraqueza e a diminuição de energia nas tarefas quotidianas. Já a exaustão mental caracteriza-se sobretudo pela diminuição da capacidade de raciocínio e de concentração do indivíduo, devido ao desgaste cognitivo. Por fim, a exaustão emocional refere-se ao desinvestimento nas relações interpessoais e a um decréscimo na empatia que o indivíduo tem para com os outros.

Devido à sua vulnerabilidade a situações de ameaça e violência, nomeadamente pelo risco de assalto perigoso, os vigilantes são um grupo profissional propenso a experienciarem situações de *stress* (Leino, Selin, Summala, & Virtanen, 2011). O vigilante exerce funções de “vigiar e proteger pessoas e bens em locais de acesso vedado ou condicionado ao público, bem como prevenir a prática de crimes; controlar a entrada, a presença e a saída de pessoas e bens em locais de acesso vedado ou condicionado ao público; prevenir a prática de crimes em relação ao objeto da sua proteção; executar serviços de resposta e intervenção relativamente a alarmes que se produzam em centrais de receção e monitorização de alarmes; realizar revistas pessoais de prevenção e segurança, quando autorizadas expressamente por despacho do membro do Governo responsável pela área da administração interna, em locais de acesso vedado ou

condicionado ao público, sujeitos a medidas de segurança reforçada” (Conselho de Segurança Privada, 2013). No caso dos vigilantes de transporte de valores, as suas funções distinguem-se pelo “transporte, a guarda, o tratamento e a distribuição de fundos e valores e demais objetos que pelo seu valor económico possam requerer proteção especial” (Conselho de Segurança Privada, 2013). Considerando as funções inerentes a esta profissão, estes profissionais, além das exigências físicas, estão sujeitos ao risco de violência, assalto ou ameaça à integridade física, o que requer destes trabalhadores um grau elevado de exigência emocional, com possíveis efeitos nefastos para a sua saúde psicológica (Ramos, Serranheira e Sousa-Uva, 2018).

Considerando o princípio da primazia de recursos, quando se perdem recursos há maior suscetibilidade para mais perdas, o que gera espirais de perdas, tornando os recursos para enfrentar exigências futuras cada vez mais escassos (Hobfoll, 1989). No entanto, os recursos integram um conceito chave neste modelo no que diz respeito a contrariar a síndrome de *burnout*. Os recursos podem ser de diferentes naturezas: materiais (pe. ter uma casa, transporte, comida), de condição (pe. poder de decisão, apoio social), pessoais (pe. crenças de eficácia, capacidade de trabalho) ou energéticos (pe. tempo, conhecimentos, dinheiro) e ganham relevância em contextos altamente exigentes (Hobfoll & Shirom, 2000; Camara, Guerra, & Rodrigues, 2016; Hobfoll et al., 2018). Hobfoll (2002) defende também que quanto mais recursos o indivíduo tiver, menos exposto estará a situações de *stress*. No mesmo seguimento, acrescenta que possuir recursos é um meio de prevenção face a situações de *stress* e que perante a ameaça ou perda de recursos o impacto é menos significativo. Mais, à semelhança com o que acontece com a perda de recursos, também quanto mais recursos são adquiridos maior é a tendência para gerar espirais de ganhos (Hobfoll, 2002). Segundo Vaz-Serra (2000), a percepção, real ou imaginária, de não ter controlo sobre determinada situação conduz ao

stress. O mesmo autor refere que quando o indivíduo ambiciona resultados positivos e percebe as suas capacidades como insuficientes, está mais suscetível de experienciar *stress*. Neste sentido, em situação de risco de assalto perigoso, considera-se que o controlo percebido e a avaliação positiva do papel atuam como recursos, de ordem pessoal e energética, que podem ser úteis para o indivíduo face a esta situação de ameaça ou perda de recursos, na medida em que a perceção de competência e a preparação física e psicológica para estes eventos pode atenuar os seus efeitos negativos. Deste modo colocamos a seguinte hipótese:

H1a: O controlo percebido e avaliação positiva do papel em situações de risco de assalto perigoso relacionam-se negativamente com a exaustão física.

H1b: O controlo percebido e avaliação positiva do papel em situações de risco de assalto perigoso relacionam-se negativamente com a exaustão mental.

Compromisso afetivo enquanto moderador

O compromisso organizacional está relacionado com o estado psicológico que caracteriza a relação entre o indivíduo e a organização. Um dos modelos mais amplamente utilizados para o estudo do compromisso organizacional é o Modelo dos Três Componentes, que distingue a componente afetiva, de continuidade e normativa (Meyer & Allen, 1991). A componente afetiva está intimamente relacionada com o vínculo emocional, identificação e envolvimento do indivíduo com a organização e determina a continuidade na organização por vontade própria. A componente de continuidade está relacionada com a necessidade de continuar na organização, devido aos custos associados em caso de abandono. Por fim, a componente normativa está associada ao sentimento de obrigação de permanência na organização. Cada uma das componentes desenvolve-se

com base nas experiências anteriores do indivíduo, nomeadamente a nível da satisfação das necessidades psicológicas que, quando cumpridas, o fazem sentir competente e confortável no seu ambiente de trabalho (Geraldes, Madeira, Carvalho & Chambel, 2018). Este sentimento fomenta um sentido de propósito na organização e tem a capacidade de agir como um recurso perante situações de *stress* (Lazarus & Folkman, 1984; Hobfoll & Shirom, 2001). O presente estudo incide na componente afetiva, considerando a relação positiva entre o compromisso afetivo e vários índices de bem-estar dos trabalhadores e a relação negativa com sintomas psicossomáticos, *stress*, *strain*, *burnout*, ansiedade e depressão (King & Sethi, 1997; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnysky, 2002; Meyer & Maltin, 2010). Segundo a COR (Hobfoll, 1989, 2001), embora a perda de recursos tenha um impacto desproporcional em comparação ao ganho de recursos (a nível das respostas cognitivas, emocionais, sociais e fisiológicas), a relação positiva entre o indivíduo, a equipa e organização pode resultar numa espiral de ganhos. Por seu lado, Meyer e Maltin (2010) referem que o compromisso pode ter um papel moderador na relação entre os riscos psicossociais e o bem-estar. Assim, a ligação afetiva à organização pode ter um impacto significativo no controlo percebido e avaliação positiva do papel em situação de perigo de assalto perigoso, na medida em que o sentimento de pertença à organização, sentimento de confiança e competência contribuem positivamente para o bem-estar do trabalhador, atuando como *buffer* na relação entre as exigências e o *burnout* (Pannaccio & Vanenberghe, 2009; Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014). Considerando estas evidências, à luz da COR (Hobfoll, 1989), podemos assumir que o compromisso afetivo pode ter um efeito amplificador de recursos, que permite atenuar o efeito negativo da ameaça ou perda de recursos.

H2a: O compromisso afetivo modera a relação entre o controle percebido e avaliação positiva do papel em situações de risco de assalto perigoso e a exaustão física, sendo que esta relação é mais forte quanto mais alto é o compromisso afetivo.

H2b: O compromisso afetivo modera a relação entre o controle percebido e avaliação positiva do papel em situações de risco de assalto perigoso e a exaustão mental, sendo que esta relação é mais forte quanto mais alto é o compromisso afetivo.

Método

Procedimento e Amostra

Este estudo insere-se num projeto mais amplo coordenado pela professora Maria José Chambel, no âmbito da avaliação de riscos psicossociais. Para o efeito, a análise incide em três variáveis: percepção de controle percebido e avaliação positiva do papel em situações de risco de assalto perigoso, *burnout* e compromisso afetivo. Os objetivos deste estudo foram partilhados via e-mail com os colaboradores desta empresa do setor da vigilância privada e foi-lhes solicitado a participação no mesmo, através do preenchimento de um questionário online, assegurando a confidencialidade e anonimato de todas as respostas.

No que diz respeito à caracterização da amostra, esta investigação conta com um total de 264 vigilantes (72% da população de vigilantes da empresa). De entre a população de vigilantes, 197 (74.6%) eram vigilantes e 67 (25.4%) vigilantes de transporte de valores. Desta amostra, 236 (89.4%) correspondem ao sexo masculino e 28 (10.6%) ao sexo feminino. Em relação às idades dos participantes, apenas 10.6% têm menos de 30 anos, 33.7% têm entre 30 e 39 anos, 37.5% têm idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos, entre 50 e 59 anos encontram-se 14.4% dos participantes e, por fim, 3.8% têm 60 ou mais anos. Dos 264 participantes é possível constatar que 11.7% exerce funções na

empresa há menos de 1 ano e 25.8% num período de tempo compreendido entre 1 e 5 anos, 21.2% dos participantes estão na empresa entre 6 e 10 anos e 35.6% exerce funções nesta empresa entre os 11 e 20 anos. Os restantes 5.7% estão na organização há mais de 20 anos.

Medidas

Controlo percebido e avaliação positiva do papel em situação de risco de assalto. Para avaliar a forma como os vigilantes percecionam a possibilidade de serem assaltados e a sua preparação e reação perante situações de perigo foi utilizada a adaptação da medida desenvolvida por Colwell e colaboradores (2011). Esta escala conta com 8 itens, divididos de igual forma entre a avaliação positiva do papel (e.g. Eu confio na minha capacidade para analisar a situação e agir em consonância) e controlo percebido (e.g. Eu acredito que aquilo que fizermos na situação vai influenciar o seu desfecho). Todos os itens são respondidos através de uma escala de Likert de cinco pontos, variando entre *discordo totalmente* (1) e *concordo totalmente* (5). O coeficiente de consistência interna para esta escala é satisfatório ($\alpha = .71$).

Burnout. Para medir esta variável foram utilizadas as suas dimensões de exaustão física e exaustão mental – foi utilizada a versão portuguesa da Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (MBSM), adaptada por Gomes (2012) a partir dos trabalhos desenvolvidos por Armon, Shirom e Melamed (2012) e Shirom e Melamed (2006). A presente medida é constituída por 11 itens, que são pontuados através de uma escala de Likert de sete pontos, variando entre *nunca ou quase nunca* (1) e *sempre ou quase sempre* (7). Destes, seis itens referem-se à avaliação da exaustão física (e.g. Sinto-me fisicamente esgotado(a)) e os restantes cinco itens à exaustão mental (e.g. Sinto que não consigo concentrar-me no que penso). No que diz respeito aos índices de consistência interna, a

dimensão da exaustão física apresenta um $\alpha = .90$ e a exaustão mental um $\alpha = .93$, valores bastante elevados.

Compromisso afetivo. A componente afetiva do compromisso foi avaliada através de uma tradução da medida de Meyer, Allen e Smith (1993). Esta escala é constituída por seis itens (e.g. Eu sinto os problemas desta empresa como meus), pontuados através de uma escala de Likert de sete pontos, variando entre *discordo totalmente* (1) e *concordo totalmente* (7). O coeficiente de consistência interna para esta escala é satisfatório ($\alpha = .75$).

Variáveis de controlo. Algumas variáveis foram identificadas como podendo ter influência na relação entre as variáveis e, por esse motivo, procede-se ao seu controlo no âmbito da análise estatística. Neste sentido, o tempo na empresa (1 = menos de 1 ano; 2 = entre 1 e 5 anos; 3 = entre 6 e 10 anos; 4 = entre 11 e 20 anos; 5 = mais de 20 anos) e o tipo de função desempenhada na empresa (0= vigilante; 1= vigilante de transporte de valores) foram utilizadas como variáveis de controlo neste estudo.

Análise de dados

A análise estatística do presente estudo foi efetuada no programa IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 26.0), com o apoio do programa complementar *SPSS Analysis of Moment Structures* (AMOS 26.0) e ainda com a ferramenta computacional *Process* (Hayes, 2012). Numa primeira análise, utilizando o SPSS 26.0 procedeu-se à caracterização da amostra, nomeadamente no que diz respeito ao género, idade e tempo de trabalho na empresa. De seguida, foi feita a Análise Descritiva dos Instrumentos de Medida, obtendo assim os valores médios, desvios-padrão e correlações entre as variáveis em estudo. No programa AMOS 26.0, realizou-se a Análise Fatorial Confirmatória, de forma a testar o modelo de medida a utilizar no presente estudo. Por

fim, para realizar o teste de hipóteses recorreu-se à ferramenta computacional do SPSS, *Process*, e utilizou-se o Modelo 1, que permitiu analisar se o compromisso afetivo tem um papel moderador na relação entre a avaliação positiva do papel e controlo percebido em situação de perigo de assalto perigoso e o *burnout* (exaustão física e exaustão mental).

Resultados

Análise Fatorial Confirmatória

O propósito da análise fatorial confirmatória é testar a validade do modelo teórico e o ajustamento dos dados. Este modelo observa todas as variáveis latentes (perigo de assalto perigoso que contempla a avaliação positiva do papel e o controlo percebido; *burnout* enquanto variável de segunda ordem com as dimensões exaustão mental e exaustão física; compromisso afetivo) e demonstra valores adequados, nomeadamente, $\chi^2 (224) = 376.62$, $p < .001$, RMSEA = .07, IFI = .94 e CFI = .94. Quando comparado ao modelo de um fator, que considera uma única variável latente para todos itens, os valores revelam um desajustamento: $\chi^2 (271) = 1516.83$ $p < .001$, RMSEA = .13, IFI = .68 e CFI = .68. Esta análise mostra que os dados deste estudo são melhor explicados quando se analisam as variáveis como construtos teóricos distintos. Desta maneira, parece que os dados da amostra se ajustam melhor ao Modelo Teórico, sendo que existe uma diferença significativa em relação ao Modelo de Um Fator ($\Delta\chi^2 (47) = 1140.21$, $p < .01$).

Quadro 1

Análise Fatorial Confirmatória

Modelo	χ^2	$\Delta\chi^2$	IFI	CFI	RMSEA
Modelo Teórico	376.62*	Comparação entre	.94	.94	.07
		modelos:			
Modelo de Um Fator	1516.83*	$\Delta\chi^2 (47) = 1140.21^*$.68	.68	.13

Nota: * $p < .01$

Médias, Desvio-Padrão e Correlações

No quadro 2 estão descritos os valores médios (M) e de desvio-padrão (DP) para as variáveis em estudo. Conforme esta análise, os vigilantes desta amostra parecem ter uma percepção relativamente baixa das suas competências em situação de risco de assalto perigoso (controlo percebido e avaliação positiva do papel) ($M = 3.34$; $DP = .56$, sendo que 3 equivale a *não concordo nem discordo*). No que diz respeito ao compromisso afetivo, as respostas dos trabalhadores parecem indicar que o mesmo é relativamente baixo ($M = 4.45$; $DP = 1$, onde 4 corresponde a *não concordo nem discordo*). Quanto ao *burnout*, as respostas diferem ligeiramente consoante as dimensões em análise. Em relação à exaustão física, a média das respostas centram-se em *algumas vezes por mês* ($M = 3.36$; $DP = 1.54$), já nas respostas relativas à exaustão mental, esta parece ser experienciada com menor frequência ($M = 2.41$; $DP = 1.5$, sendo que 2 corresponde a *algumas vezes por ano*).

No que diz respeito às correlações, verifica-se no quadro 2 que todas as variáveis em estudo (exceto as variáveis de controlo, tempo na empresa e função) se relacionam significativamente entre si. As competências em situação de risco de assalto perigoso (controlo percebido e avaliação positiva do papel) relacionam-se positivamente com o compromisso afetivo ($r = .18$, $p < .01$) e negativamente com a exaustão física ($r = -.37$, $p < .01$) e com a exaustão mental ($r = -.36$, $p < .01$). Já o compromisso afetivo relaciona-se negativamente com as dimensões do *burnout*, exaustão física e mental ($r = -.21$, $p < .01$); $r = -.16$, $p < .01$, respetivamente). Ainda com recurso a este quadro, é possível observar que a variável de controlo função tem uma relação significativa com a exaustão física ($r = .19$; $p < .01$), o que vem reforçar a necessidade de introduzir esta variável como variável de controlo neste estudo.

Quadro 2

Média, Desvio-Padrão (DP) e Correlações (r) entre as Variáveis em Estudo

	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>R</i>					
			1.	2.	3.	4.	5.	6.
1. <i>Tenure</i> ^(a)	-	-	-	-	-	-	-	-
2. <i>Função</i> ^(b)	-	-	-	-	-	-	-	-
3. <i>APP e CP</i>	3.34	.56	-.16*	-.21*	-	-	-	-
4. <i>CA</i>	4.45	1	0	.17**	.18**	-	-	-
5. <i>EF</i>	3.36	1.54	.15*	.19**	-.37**	-.21**	-	-
6. <i>EM</i>	2.41	1.5	.12	.06	-.36**	-.16**	.77**	-

Nota: N = 264. APP e CP = Avaliação Positiva do Papel e Controlo Percebido; CA = Compromisso Afetivo; EF = Exaustão Física; EM = Exaustão Mental. (a) variável ordinal (1 = menos de 1 ano a 5 = mais de 20 anos); (b) variável dummy (0 = vigilante e 1 = transporte de valores). **p<.01; *p<.05

Teste de Hipóteses

Com o objetivo de compreender o papel moderador do compromisso afetivo na relação entre as competências em situação de risco de assalto (controlo percebido e avaliação positiva do papel) e a exaustão física, foi utilizado o Modelo 1 do *software Process*, que apresenta um valor de $R^2 = .18$, podendo afirmar-se que 18% da variância dos resultados obtidos é explicada pela relação existente entre estas três variáveis. Um outro modelo, considerando a exaustão mental apresenta um $R^2 = .15$, ou seja, 15% da variância dos resultados refere-se à relação da exaustão mental, competências nas situações de risco de assalto perigoso e compromisso afetivo.

Quanto à H1a, verifica-se a existência de uma relação negativa significativa entre as competências nas situações de risco de assalto perigoso e a exaustão física ($B = -.81$, $p < .001$). Na hipótese H1b, que se refere à relação entre as competências nas situações de risco de assalto perigoso e a exaustão mental, verifica-se novamente uma relação negativa e significativa ($B = -.91$, $p < .001$). Assim, e suportando ambas as hipóteses, é possível

afirmar que quanto mais controlo percebido e avaliação positiva do papel existe em situações de risco de assalto perigoso, menos *burnout* (exaustão física e exaustão mental) se verifica nos vigilantes.

No que diz respeito à H2a, que procura compreender a interação do compromisso afetivo com as competências em situação de risco de assalto perigoso para explicar a exaustão física, é possível afirmar que não existe uma interação significativa ($B = -.10$, $p = .5$). Assim, não é possível suportar a hipótese H2a, uma vez que, embora o compromisso afetivo pareça diminuir a exaustão física ($B = -.28$, $p < .05$), não exerce o papel moderador conforme esperado. No que diz respeito à H2b, que testa o papel moderador do compromisso afetivo na relação entre as competências em situação de risco de assalto perigoso e a exaustão mental, existe uma relação positiva não significativa ($B = .01$; $p = .93$). Desta maneira, não é possível suportar esta hipótese, o compromisso afetivo não modera significativamente a relação entre as competências em situação de risco de assalto perigoso (controlo percebido e avaliação positiva do papel) e a exaustão mental.

Quadro 3

Análise do Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo

			<i>Exaustão Física ($R^2 = .18$; $p < .001$)</i>				<i>Exaustão Mental ($R^2 = .15$; $p < .001$)</i>			
			<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
<i>Controlo</i>	<i>Percebido</i>	<i>e</i>								
<i>Avaliação Positiva do Papel</i>			-.18	.16	-4.94	<.001	-.91	.16	-5.58	<.001
<i>(CP e APP)</i>										
<i>Compromisso Afetivo (CA)</i>			-.28	.09	-3.05	<.001	-.14	.09	-1.58	.12
<i>CA * CP e APP</i>			-.10	.15	-.68	.5	.01	.15	.09	.93

Nota: N = 264. B = coeficiente de regressão não-estandardizado. SE = Erro-Padrão

Discussão

O presente estudo teve como objetivo analisar a relação entre as competências em situação de risco e assalto – controle percebido e avaliação positiva do papel –, e o *burnout* – exaustão física e mental –, considerando ainda o papel moderador do compromisso afetivo, numa amostra de vigilantes. Os resultados obtidos permitem concluir que, como esperado, as competências que estes profissionais dispõem em situações de risco de assalto perigoso, nomeadamente a avaliação positiva do papel e o controle percebido, estão negativamente relacionados com o *burnout*, em ambas dimensões. Assim, é possível inferir que quanto mais competências estes profissionais dispõem em situações de risco de assalto perigoso, menos propensos estão a experienciar a síndrome de *burnout*. Segundo a Teoria da Conservação de Recursos (Hobfoll et al., 2018), a posse de recursos, como as competências em situação de assalto, constituem uma componente de resiliência em situações *stressantes*, neste sentido a perceção de que detêm estes recursos diminui a saliência de perda de recursos e, por isso, é menos provável que estes profissionais sejam conduzidos ao estado de *burnout*. Baltarejo (2017), num estudo realizado com polícias, verificou que os trabalhadores que percecionam a sua profissão como de maior risco e sobre a qual têm pouco controlo, estão mais propensos ao *stress* e *burnout*. No mesmo seguimento, Padyab, Backteman-Erlanson e Brulin (2016) sugerem que menor controlo em contexto de trabalho está positivamente relacionado com a sentimentos de despersonalização, inerente à síndrome de *burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Contudo, no que diz respeito ao papel moderador do compromisso afetivo na relação entre as competências em situação de risco de assalto e o *burnout* os resultados não se mostraram significativos. De acordo com a Teoria da Conservação de Recursos (Hobfoll, 1989), aqueles que têm mais recursos disponíveis são menos vulneráveis à

perda de recursos, além disso os recursos são valorizados em situações de elevada tensão. Por este motivo, considerando o compromisso afetivo enquanto recurso, esperávamos que a relação entre a avaliação positiva e o controlo percebido e o *burnout* fosse mais forte quanto mais saliente fosse o compromisso afetivo com a organização.

De facto, vários estudos defendem que a identificação com a organização se reflete num maior bem-estar e pode ainda influenciar a forma como os fatores de *stress* são percebidos, traduzindo-se no seu decréscimo (Dewe, 1992; King & Sethi, 1997; Irving & Coleman, 2003). Não obstante, é imprescindível ter em consideração os seus antecedentes. Alguma literatura mostra que o compromisso está relacionado positivamente com a interação do colaborador com as práticas de gestão de recursos humanos (GRH) e o suporte organizacional (Whitener, 2001). Tendo em conta essas investigações, o compromisso afetivo poderá não se ter revelado significativo se estes profissionais não tiverem uma boa perceção das práticas de GRH e do suporte organizacional oferecido pela sua organização. Conforme é proposto por Whitener (2001), a perceção que os trabalhadores têm das práticas de GRH influencia os seus comportamentos e atitudes no trabalho. Particularmente, a formação, caracterizada pelo conjunto de atividades, desenvolvidas pela organização, focadas na capacitação dos trabalhadores para o exercício das suas funções, através do desenvolvimento de competências, conhecimentos e comportamentos necessários (Salas, Wilson, Priest, & Guthrie, 2006), pode potenciar o envolvimento com a organização, o sentido de competência e a eficácia organizacional (Salanova, Agut, & Peiró, 2005). Por sua vez, o suporte organizacional tem a capacidade de reduzir as consequências negativas de exigências de trabalho elevadas, nomeadamente a falta de controlo percebido (Van Yperen & Hagedoorn, 2003). Por estes motivos, seria interessante observar a existência desta possível relação.

Para além das hipóteses avançadas, os resultados também merecem atenção no que concerne à função desempenhada por estes profissionais. A condição de vigilante de transporte de valores, quando comparada com a de vigilante, demonstrou possuir uma relação negativa significativa com os recursos, permitindo inferir que estes profissionais têm uma menor perceção das suas competências em situação de assalto. Tendo em conta que a avaliação positiva do papel e o controlo percebido são considerados recursos em situações de risco de assalto perigoso e que, devido à especificidade das suas funções, os vigilantes de transporte de valores estão mais suscetíveis a serem assaltados do que os restantes vigilantes, esta menor perceção de competências pode traduzir-se em efeitos mais graves e aumentar a probabilidade de desenvolver *burnout*. Aliás, esta profissão revelou também uma relação positiva significativa com a exaustão física. Estes resultados podem estar relacionados com as exigências físicas a que estes profissionais estão particularmente sujeitos. O estudo de Ramos e colaboradores (2018) destaca algumas características que podem ter influência no desgaste físico destes vigilantes, nomeadamente: a inexistência de características ergonómicas nos dispositivos de transporte de valores, a inadequação das viaturas de transporte no que diz respeito às condições de higiene e ventilação, a mobilização de cargas pesadas e a inadequação do fardamento face às condições atmosféricas, que podem desencadear problemas musculoesqueléticos, cansaço, fadiga e dificuldades visuais.

Limitações do Estudo e Investigações Futuras

O presente estudo revela um conjunto de limitações que devem ser consideradas. Em primeiro lugar, é de salientar a sua natureza transversal, a recolha de dados foi feita num momento temporal único, pelo que não é possível inferir a causalidade dos resultados sugeridos. Assim, seria interessante a futura realização de um estudo longitudinal, com o

intuito de permitir uma análise mais profunda. Em segundo lugar, a amostra recolhida corresponde a 264 colaboradores de uma empresa do setor da vigilância em Portugal, pelo que a generalização dos resultados é comprometida. Mais, a dimensão da amostra não permite fazer distinção entre os vigilantes e os vigilantes de transporte de valores que podem, de facto, ter experiências diferentes no que concerne à exposição ao risco de assalto. Deste modo, estudos futuros poderão aumentar o tamanho da amostra, incluir participantes de outros países e explorar as diferenças entre os dois grupos supracitados. Em terceiro, importa referir que os instrumentos de avaliação utilizados neste estudo são de autoavaliação, pelo que as respostas estão sujeitas ao *efeito de desejabilidade social*. Por este motivo, esta limitação deve ser considerada na análise de resultados apresentada.

Implicações

Apesar das limitações referidas, o presente estudo apresenta evidências práticas relevantes. Os resultados obtidos nesta investigação aumentam o conhecimento sobre a relação entre as competências em situação de assalto e o *burnout*. Revela ser um importante contributo no que diz respeito ao estudo dos profissionais deste setor, que é ainda pouco estudado. Além disso, é um estudo pioneiro na análise da variável avaliação positiva do papel e o controlo percebido em vigilantes, e por isso contribui para o aprofundamento do estudo do *stress* e bem-estar desta população. Por último, ressalva-se que o desenvolvimento e divulgação desta investigação poderá também contribuir para a reflexão interna e, até, para a alteração das práticas desenvolvidas pelas empresas do setor da vigilância. O facto deste estudo recorrer à Teoria da Conservação de Recursos (Hobfoll, 1989) vai ao encontro da necessidade de alertar as organizações a dotarem os seus colaboradores de recursos determinantes para o desempenho das suas funções. É importante avaliar os riscos e adotar medidas que os previnam, promovendo assim o bem-estar e saúde dos colaboradores. Neste sentido, sugere-se a criação de práticas e políticas

organizacionais que visem a preparação física e psicológica destes profissionais, que estão diariamente sujeitos a riscos acrescidos devido ao cariz das suas funções.

Referências Bibliográficas

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- Andersen, J. P., Papazoglou, K., Nyman, M., Koskelainen, M., & Gustafsberg, H. (2015). Fostering Resilience Among the Police. *Journal of Law Enforcement*, 5(1), 1-13.
- Armon, G., Shirom, A., & Melamed, S. (2012). The Big Five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets. *Journal of Personality*, 80(2), 403-427.
- Armstrong, G. S., & Griffin, M. L. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of criminal justice*, 32(6), 577-592. doi: 10.1016/2004.08.007/j.jcrimjus
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235
- Baltarejo, S. R. F. (2017). *O papel mediador do stress ocupacional na relação entre confiança organizacional e burnout em polícias*. Dissertação de Mestrado, Universidade Portucalense, Porto, Portugal.
- Camara, P., Guerra, P. & Rodrigues, J. (2016). Humanator XXI - Recursos Humanos e Sucesso Empresarial (7ªed.) Lisboa: Dom Quixote
- Chandola, T. (2010). *Stress at work*. London, UK: British Academy Policy Centre

- Colwell, L. H., Lyons, P. M., Bruce, A. J., Garner, R. L., & Miller, R. S. (2011). Police officers' cognitive appraisals for traumatic events: Implications for treatment and training. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 7(2), 106-132
- Conselho de Segurança Privada (2013). Relatórios. Lei nº 34/2013 de 16 de maio. Retirado de <https://data.dre.pt/eli/lei/34/2013/05/16/p/dre/pt/html>
- Cox, T., & Griffiths, A. (2010). Work-related stress: A theoretical perspective. In S. Leka and J. Houdmont (Eds.), *Occupational Health Psychology* (pp. 31–56). Hoboken: Wiley-Blackwell.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Dewe, P. J. (1992). Applying the concept of appraisal to work stressors: Some exploratory analysis. *Human Relations*, 45, 143-64. doi: 10.1177/001872679204500203
- Geraldes, D., Madeira, E., Carvalho, V.S. & Chambel, M.J. (2019), "Work-personal life conflict and *burnout* in contact centers: The moderating role of affective commitment", *Personnel Review*, Vol. 48 No. 2, pp. 400-416. doi:10.1108/PR-11-2017-0352
- Gomes, A. R. (2012). *Medida de “Burnout” de Shirom-Melamed (MBSM)*. Relatório técnico não publicado. Braga: Escola de Psicologia, Universidade do Minho.
- Gomes, A. R., & Afonso, J. M. (2016). Occupational Stress and Coping among Portuguese Military Police Officer. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34(1), 47-65. doi: 10.12804/apl34.1.2016.04

- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling. Retirado de <http://www.afhayes.com/public/process2012.pdf>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, (3) 513 –524. doi: 10.1037/0003-066X.44.3.513
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50 (3), 337-421. doi: 10.1111/1464-0597.00062
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of general psychology*, 6(4), 307-324. doi: 10.1037/1089-2680.6.4.307
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior* (pp. 57–81). New York: Dekker.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). Conservation of Resources Theory: Applications to stress and management in the workplace (p. 57-80). *Handbook of Organizational Behavior*, New York: Dekker.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640
- Irving, P. G., & Coleman, D. F. (2003). The moderating effect of different forms of commitment on role ambiguity-job tension relations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20(2), 97-106. doi: 10.1111/j.1936-4490.2003.tb00696.x

- King, R. C., & Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on *burnout* in information systems professionals. *European Journal of Information Systems*, 6(2), 86-96. doi: 10.1057/palgrave.ejis.3000259
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Leino, T. M., Selin, R., Summala, H., & Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occupational medicine*, 61(6), 400-406. doi: 10.1093/occmed/kqr080
- Leiter, M. P., & Cox, T. (1992, November). *The impact of stress on safe working behaviour in health care: Implications for training and task design*. Paper presented at the American Psychological Association/National Institute for Occupational Safety and Health conference: A Changing Workforce in a Changing Workplace, Washington, DC.
- Leiter, M. P., Zanaletti, W., & Argentero, P. (2009). Occupational risk perception, safety training, and injury prevention: Testing a model in the Italian printing industry. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 1–10. doi: 10.1037/1076-8998.14.1.1
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), pp. 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z

- Meyer, J. P., & Maltin, E. R. (2010). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 323-337. doi: 10.1016/j.jvb.2010.04.007
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551. doi: 10.1037/0021-9010.78.4.538
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52. doi:10.1006/jvbe.2001.1842
- Mutsvunguma, P., & Gwandure, C. (2011). The psychological well-being of employees who handle cash in a bank in inner city Johannesburg. *Psychology, health & medicine*, 16(4), 430-436. doi: 10.1080/13548506.2011.555771
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2014). Intervenção em Riscos Psicossociais e Gestão do *Stress* em Contexto Laboral e de Saúde – Contributo dos Psicólogos. Lisboa
- Padyab, M., Backteman-Erlanson, S., & Brulin, C. (2016). *Burnout*, coping, stress of conscience and psychosocial work environment among patrolling police officers. *Journal of police and Criminal Psychology*, 31(4), 229-237. doi: 10.1007/s11896-015-9189-y
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236. doi: 10.1016/j.jvb.2009.06.002

- Poisat, P., Mey, M. & Theron, A., (2014). Social support key to cash in transit guards' psychological wellbeing. *Problems and Perspectives in Management*, 12(4), 312-319.
- Porter, T., Bearn, A., & Percy, A., (2015). Research on violence reduction report, prepared for security industry authority. London: Security Industry Authority.
- Quick, J. D., Horn, R. S., & Quick, J. C. (1986). Health consequences of stress. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 19–36. doi: 10.1300/J075v08n02_03
- Ramos, S., Serranheira, F., & Sousa-Uva, A. (2018). Percepção dos riscos profissionais em trabalhadores de transporte de valores. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 16(3), 327-335. doi: 10.5327/Z1679443520180264
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227. doi: 10.1037/0021-9010.90.6.1217
- Salas, E., Wilson, K. A., Priest, H. A., & Guthrie, J. W. (2006). Design, delivery, and evaluation of training systems. In Salvendy, G. (Ed.), *Handbook of human factors and ergonomics* (pp. 472–512). doi: 10.1002/0470048204.ch18
- Santos, A. M. & Castro, J. J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4 (XVI), 675-690.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organisations. In Cooper, C. & Robertson, I. (Eds.), *International review of industrial and organisational psychology* (pp. 25–48). Chichester, UK: Wiley-Blackwell

- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. A review. In J. C. Quick & L. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 245–264). Washington, DC: American Psychological Association.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two *burnout* measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176–200. doi: 10.1037/1072-5245.13.2.176
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health—a meta-analytic review. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 443–462.
- Toker, S., Shirom, A., Shapira, I., Berliner, S., & Melamed, S. (2005). The association between *burnout*, depression, anxiety, and inflammation biomarkers: C-reactive protein and fibrinogen in men and women. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 344. doi: 10.1037/1076-8998.10.4.344
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46(3), 339–348. doi: 10.5465/30040627
- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R., & Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 24(2), 137–141. doi: 10.1002/smi.1177
- Vaz-Serra, A. (2000). A vulnerabilidade ao stress. *Psiquiatria Clínica*, 21, (4), 261–278

Whitener, E. M. (2001). Do “high commitment” human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. *Journal of management*, 27(5), 515-535. doi: 10.1016/S0149-2063(01)00106-4